

ELENCO TIPOLOGIE OGGETTI RECLAMO

(riportare la scelta sul fronte del presente modulo)

1 SERVIZIO CLIENTI

descrizione:

- A** servizio telefonico
- B** negozi eni energy store
- C** sportello on line (web)
- D** ufficio reclami
- E** indennizzi di qualità

2 FATTURAZIONE

descrizione:

- A** recapito fatture
- B** conguagli
- C** rettifiche
- D** letture
- E** prezzi

3 GESTIONE CONTO CLIENTE

descrizione:

- A** sollecito pagamenti
- B** registrazione pagamenti
- C** domiciliazione bancaria
- D** rimborsi

4 OFFERTE/CONTRATTI

descrizione:

- A** erogazione promozioni
- B** condizioni economiche
- C** attivazioni
- D** cessazioni
- E** volture
- F** switch (cambio fornitore)

5 INTERVENTI TECNICI

descrizione:

- A** preventivi lavori
- B** appuntamenti
- C** tempi di esecuzione lavori
- D** interruzione della fornitura
- E** variazioni tensione elettrica
- F** variazione pressione del gas

6 SERVIZI EXTRA

descrizione:

- A** caldaia sicura
- B** cucina sicura
- C** clima sicuro
- E** programma energia casa

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a eni divisione gas & power con le seguenti modalità:

➤ compilando e spedendo il modulo disponibile anche presso i negozi "eni energy store"	➤ inviando un fax al seguente numero Corrispondenza Clienti 800.91.99.62 (fax verde)
➤ inviando una lettera all'indirizzo eni S.p.A. – divisione gas & power Corrispondenza Clienti Casella Postale 71 20068 PESCHIERA BORROMEO (MI)	➤ tramite Internet all'indirizzo http://www.eni.com

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

Ai sensi della Delibera 164/08 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e s.m.i., eni divisione gas & power assegna un numero di protocollo ufficiale ed esegue la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica e si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto, per quanto stabilito dagli articoli 18 e 19 della succitata delibera e s.m.i., eni divisione gas & power corrisponderà un indennizzo automatico base pari a 20 €.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, eni divisione gas & power provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che interviene per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a eni divisione gas & power entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, eni divisione gas & power trasferisce tempestivamente in forma scritta, al soggetto che ha sporto reclamo, quanto comunicato dalla Società di distribuzione.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, eni divisione gas & power si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di eni dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). Esso sarà eseguito anche con l'ausilio di strumenti informatici e/o utilizzando imprese terze che svolgeranno per conto di eni compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno designati quali "responsabili" del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti "titolari" del trattamento; si tratta, in particolare, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e gestione della clientela, incasso e pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti della clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio analisi del grado di soddisfazione dei clienti. In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare, in conformità agli articoli 8 e 9 del citato decreto, i diritti di cui all'articolo 7 del decreto stesso, con comunicazione al Responsabile Commerciale Retail (responsabile del trattamento) presso eni divisione gas & power (Titolare del trattamento), Piazza Vanoni 1 – 20097 San Donato Milanese (MI).